# Ficha del evento y Hoja de inscripción

## Datos

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre** | ATENCIÓN AL CLIENTE | **Calendario** | Dia 08/10/2019 Horario 16:00 a 18:30<br>Dia 15/10/2019 Horario 16:00 a 18:30 | | |
| **Cód.** | 24721 | **Tipo** | Gestión Empresarial Básica | **Temática** | Marketing y ventas |
| **Modalidad** | Presencial | **Número de Horas** | 5 | | |
| **Lugar de impartición** | CADE Alhama de Granada - Polígono - ALHAMA DE GRANADA (GRANADA) | | | | |
| **Temario** | -Presentación Andalucía Emprende. Ronda de presentación asistentes (Networking)<br>1.Calidad en la atención al cliente<br>-¿Qué es el servicio al cliente?<br>- Decálogo de atención al cliente<br>-Los “Momentos de la Verdad”<br>-Las “Manchas de Café”<br>2.La buena comunicación con el cliente<br>-Concepto de comunicación<br>-Habilidades de comunicación con el Cliente<br>-Escucha activa<br>-Asertividad en la comunicación de ventas<br>3.Gestión de quejas y reclamaciones<br>-¿Qué es una queja?<br>-Proceso de tratamiento de reclamaciones y situaciones difíciles<br>-Actitudes a evitar ante una reclamación o situación difícil. | | | | |
| **Objetivos** | El objetivo fundamental de este curso es concienciar al responsable de una empresa acerca de la importancia de la Atención al Cliente.<br>El estudio de este curso permite Conocer qué es la Calidad en la Atención, cómo debe ser la buena comunicación con el cliente y conocer la adecuada gestión de quejas. | | | | |

## Docentes

| | |
|---|---|
| **Nombre y Apellidos del Docente:** | Mª Luisa Frias Guerrero |
| **Empresa:** | Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza |
| **E - Mail:** | mlfrias@andaluciaemprende.es |
| **Teléfonos:** | |

**Síguenos en...**

CADE Granada: http://www.facebook.com/cadegranada

# Hoja de inscripción

***Datos a cumplimentar por el alumnado. Por favor, cumplimente todos los campos que se solicitan y entregue en el CADE, o envíe por e-mail***

| DATOS DEL ALUMNADO | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE Y APELLIDOS** | | | | | | | | |
| **D.N.I.:** | | | **FECHA NAC:** | | | | | |
| **TELEFONO:** | | | **EMAIL:** | | | | | |
| **SEXO:** | **H:** | **M:** | **NACIONALIDAD:** | | | | | |
| **POBLACIÓN:** | | | **MUNICIPIO:** | | | | | |
| **NIVEL DE ESTUDIOS: Señale la que corresponda** | **Sin estudios** | | **Básicos** | | **Bachiller** | | **FP Grado Medio** | |
| | | | **FP Grado Superior** | | **Diplomado / Ing. Técnica** | | **Licenciado / Ingeniería Sup. / Grado** | |

En ALHAMA DE GRANADA, a 27-08-2019 Firma del alumno/a:

***Información Básica sobre Protección de Datos***

| | |
|---|---|
| Responsable del tratamiento | ANDALUCÍA EMPRENDE, FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA. |
| Finalidad del tratamiento | Realizar el control y gestión de la actividad formativa y en caso de dar su consentimiento expreso, informarles sobre eventos y actividades que lleve a cabo la Fundación. |
| Legitimación del tratamiento | Consentimiento del interesado |
| Destinatarios | No se cederán datos a terceros salvo disposición legal. No se realizarán transferencias internacionales de datos. |
| Derechos | Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional |
| Información adicional | Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web: www.andaluciaemprende.es/aviso-legal |

☐ He leído y acepto las condiciones detalladas en la **Información básica sobre protección de datos.**
☐ Deseo recibir información publicitaria sobre los eventos y actividades que lleva a cabo Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza.